**GEMMA Referentiezaaktype ‘Klacht behandelen’**

Identificatie: GEMTE821002193-20902

Versie datum: 1-12-2014

<br />**Procesgang (op hoofdlijnen)**

<br />**Algemene gegevens**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zaaktype-omschrijving generiek** | Klacht behandelen |
| **Zaakcategorie** | Nazorg |
| **Doel** | Het afhandelen van klachten tegen het “gedrag of een houding” van een gemeentelijke ambtenaar. |
| **Aanleiding** |  |
| **Indicatie Intern of Extern** | Extern |
| **Handeling initiator** | Indienen |
| **Onderwerp** | Klacht |
| **Handeling behandelaar** | Behandelen |
| **Trefwoord** |  |
| **Archiefclassificatiecode** |  |
| **Vertrouwelijkheidaanduiding** |  |
| **Producten/Dienst naam** |  |
| **URL (producten/dienst)** |  |
| **Formuliernaam** |  |
| **URL (formulier)** |  |
| **Procesnaam** | GEMMA Referentiebedrijfsproces ‘Klachten’ |
| **URL (proces)** |  |
| **Verantwoordingsrelatie** |  |
| **Verantwoordelijke** |  |
| **Toelichting** | Het gaat om elke blijk van onvrede over gedrag en/of houding met betrekking tot dienstverlening, tussen een klant en een of meer ambtenaren in functie. Klachten over de openbare ruimte zijn meldingen. |

<br />**Publicatie (van indiening)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Publicatie-indicatie** | Nee |
| **Publicatietekst** |  |

<br />**Planning**

|  |  |
| --- | --- |
| **Doorlooptijd behandeling** | 30 |
| **Servicenorm behandeling** | 30 |
| **Opschorting/aanhouding mogelijk** |  |
| **Verlenging mogelijk** |  |
| **Verlengingstermijn** |  |

<br />**Statussen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nr*** | ***Omschrijving*** | ***Status-kenmerken*** | |
| **1** | **Intake afgerond** | | |
|  |  | *Omschrijving generiek:* | Intake afgerond |
|  |  | *Doorlooptijd:* |  |
|  |  | *Informeren:* |  |
|  |  | *Statustekst:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  | De klacht is ontvangen en een ontvangstbevestiging is verstuurd. | |
| **2** | **Inhoudelijk behandeld** | | |
|  |  | *Omschrijving generiek:* | Inhoudelijk behandeld |
|  |  | *Doorlooptijd:* |  |
|  |  | *Informeren:* |  |
|  |  | *Statustekst:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  | De klacht is inhoudelijk getoetst. | |
| **3** | **Zaak afgerond** | | |
|  |  | *Omschrijving generiek:* | Zaak afgerond |
|  |  | *Doorlooptijd:* |  |
|  |  | *Informeren:* |  |
|  |  | *Statustekst:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  | De zaak is compleet en kan worden afgesloten. | |

<br />**Checklistitems bij status**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Status­type­volg­nummer*** | ***Itemnaam*** | ***Vraagstelling*** | ***Verplicht*** | ***Toelichting*** |
| 1 | Ontvangstbevestiging | Is de ontvangstbevestiging verstuurd? | Ja |  |
| 1 | Compleetheid | Is het getoetst op compleetheid? | Ja |  |
| 1 | Stukken aanwezig | Zijn de benodigde stukken voor het registreren van de melding aanwezig? | Ja |  |
| 2 | Klacht | Is de klacht inhoudelijk behandeld? | Ja |  |
| 3 | Archivering | Is de zaak gearchiveerd en afgerond? | Ja |  |

<br />**Rollen en betrokkenen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Roltypeomschrijving*** | ***Roltypeomschrijving generiek*** | ***Betrokkenen*** | ***Mag zetten Status(sen)*** |
|  | Adviseur |  |  |
|  | Behandelaar |  |  |
|  | Belanghebbende |  |  |
|  | Beslisser |  |  |
|  | Initiator |  |  |
|  | Klantcontacter |  |  |
|  | Zaakcoördinator |  |  |

<br />**Zaakobjecten**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Objecttype*** | ***Ander objecttype?*** | ***Verplicht bij  Status*** | ***Verplicht bij Resultaat*** | ***Relatieomschrijving*** |
| n.t.b. |  |  |  |  |

<br />**Eigenschappen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Eigenschapnaam*** | ***Eigenschap-kenmerken*** | |
| **Hoorzitting houden** | | |
|  | *Definitie:* | Indicatie of een hoorzitting wordt gehouden |
|  | *Groep:* |  |
|  | *Formaat:* |  |
|  | *Lengte:* |  |
|  | *Kardinaliteit:* | 0..1 |
|  | *Waardenverzameling:* | ‘Ja’ en ‘Nee’ |
|  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  |  | |

<br />**Zaakdocumenten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Volg-nr*** | ***Documenttype-omschrijving*** | ***Documenttype-kenmerken*** | |
| **1** | **Klacht** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Klacht |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Inkomend |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* | Ja |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **2** | **Kennisgeving** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Begeleidend schrijven |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Uitgaand |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **3** | **Intrekking** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | Verzoek |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Inkomend |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |
| **4** | **Ontvangstbevestiging** | | |
|  |  | *Documenttype-omschrijving generiek* |  |
|  |  | *Documentcategorie:* | bevestiging |
|  |  | *Documenttype­­trefwoord:* |  |
|  |  | *Vertrouwelijkheid­aanduiding:* |  |
|  |  | *Richting:* | Uitgaand |
|  |  | *Model:* |  |
|  |  | *Verplicht bij Status:* | Nee |
|  |  | *Verplicht bij Resultaat:* |  |
|  |  | *Toelichting* | |
|  |  |  | |

<br />**Besluiten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Besluittype-omschrijving*** | ***Besluittype-kenmerken*** | |
| **n.t.b.** | | |
|  | *Besluittype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Besluitcategorie:* |  |
|  | *Reactietermijn:* |  |
|  | *Publicatie-indicatie:* |  |
|  | *Publicatietekst:* |  |
|  | *Publicatietermijn:* |  |
|  | *Documenttype:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  |  | |

<br />**Resultaten en bewaartermijnen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Resultaattype­omschrijving*** | ***Resultaattype-kenmerken*** | |
| **gegrond** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 2.24 Klachten, inspraak |
|  | *Archiefnominatie:* |  |
|  | *Archiefactietermijn:* |  |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* |  |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De klacht is toegewezen. | |
| **ingetrokken** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* |  |
|  | *Archiefnominatie:* |  |
|  | *Archiefactietermijn:* |  |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* |  |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De klacht is ingetrokken. | |
| **niet ontvankelijk** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* |  |
|  | *Archiefnominatie:* |  |
|  | *Archiefactietermijn:* |  |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* |  |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De klacht is niet in behandeling genomen. | |
| **ongegrond** | | |
|  | *Resultaattype-omschrijving generiek:* |  |
|  | *Selectielijstklasse:* | 2.24 Klachten, inspraak |
|  | *Archiefnominatie:* |  |
|  | *Archiefactietermijn:* |  |
|  | *Brondatum archiefprocedure:* |  |
|  | *Relevante Eigenschap Brondatum archief­procedure:* |  |
|  | *Leidt tot BESLUIT(en):* |  |
|  | *Heeft verplichte ZAAKOBJECTTYPE:* |  |
|  | *Toelichting* | |
|  | De klacht is afgewezen. | |

*Voor specifieke zaakdocumenttypen (uitzonderingen):*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Resultaat­typeom­schrijving*** | ***Zaak­doc-volgnr*** | ***Documenttype-omschrijving*** | ***Selectielijst-klasse*** | ***Archief­nominatie*** | ***Archief­actie-termijn*** |
| n.t.b. |  |  |  |  |  |

<br />**Deelzaken**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |

<br />**Vervolgzaken**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |

<br />**Voorafgaande zaken**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |

<br />**Zaken die een bijdrage leveren**

|  |  |
| --- | --- |
| ***ZAAKTYPE*** | ***Toelichting*** |
| n.t.b. |  |